Finansieras av Europeiska unionen
NextGenerationEU
Sveriges digitala infrastruktur

Skatteverket

Datum
2023-12-06

Diarienr
8-2665011

Mina ärenden
Minaarenden@skatteverket.se

Det här är Mina ärenden, v. 4.1

1 Förord

I det här dokumentet beskrivs grundförutsättningarna för Mina ärenden. Dokumentet är uppdelat i sex olika kapitel som ger en grundläggande förståelse för vad Mina ärenden är. I det sjunde kapitlet fördjupar vi oss sedan i valda delar.

I dokumenten Verksamhetsguide Producent och Verksamhetsguide Konsument kan du sedan fortsätta utifrån din roll som läsare.

version 4.1 (utfasad)

Innehåll

1 Förord 1
2 Vad är Mina ärenden? 3
3 Översiktlig beskrivning av Mina ärenden 4
3.1 Avgränsningar 5
3.1.1 Inget användargränssnitt 5
3.1.2 Inga privata producenter 5
3.1.3 Inte sjukvårdsområdet 5
3.1.4 Information om ärenden, inte information i ärenden 6
3.1.5 Inte informationsöverföring mellan offentliga aktörer 6
4 Del av Ena – Sveriges digitala infrastruktur 6
5 Överblick över Mina ärendens dokumentation 6
5.1 Fokus verksamhet 6
5.2 Fokus teknik 7
5.3 Fokus juridik 8
5.4 Annat stödmaterial 8
6 Viktiga begrepp inom Mina ärenden 8
6.1 Roller inom Mina ärenden 8
6.1.1 Producent 8
6.1.2 Konsument 8
6.1.3 Kund 9
6.1.4 Användare 9
6.1.5 Aktör 9
6.2 Andra centrala begrepp 10
6.2.1 Kundhändelse 10
6.2.2 Kundsituation 11
6.2.3 Producentärende 12
6.2.4 Kundärende 13
6.2.5 Typ- och instansnivå för kundhändelser och producentärenden 13
7 Fortsatt utveckling i samverkan 14
8 Fördjupning 15
8.1 Kundhändelsers attribut 15
8.2 Språkhantering 15
8.3 Notifiering av kundhändelser 16
8.3.1 Väg till människa 16

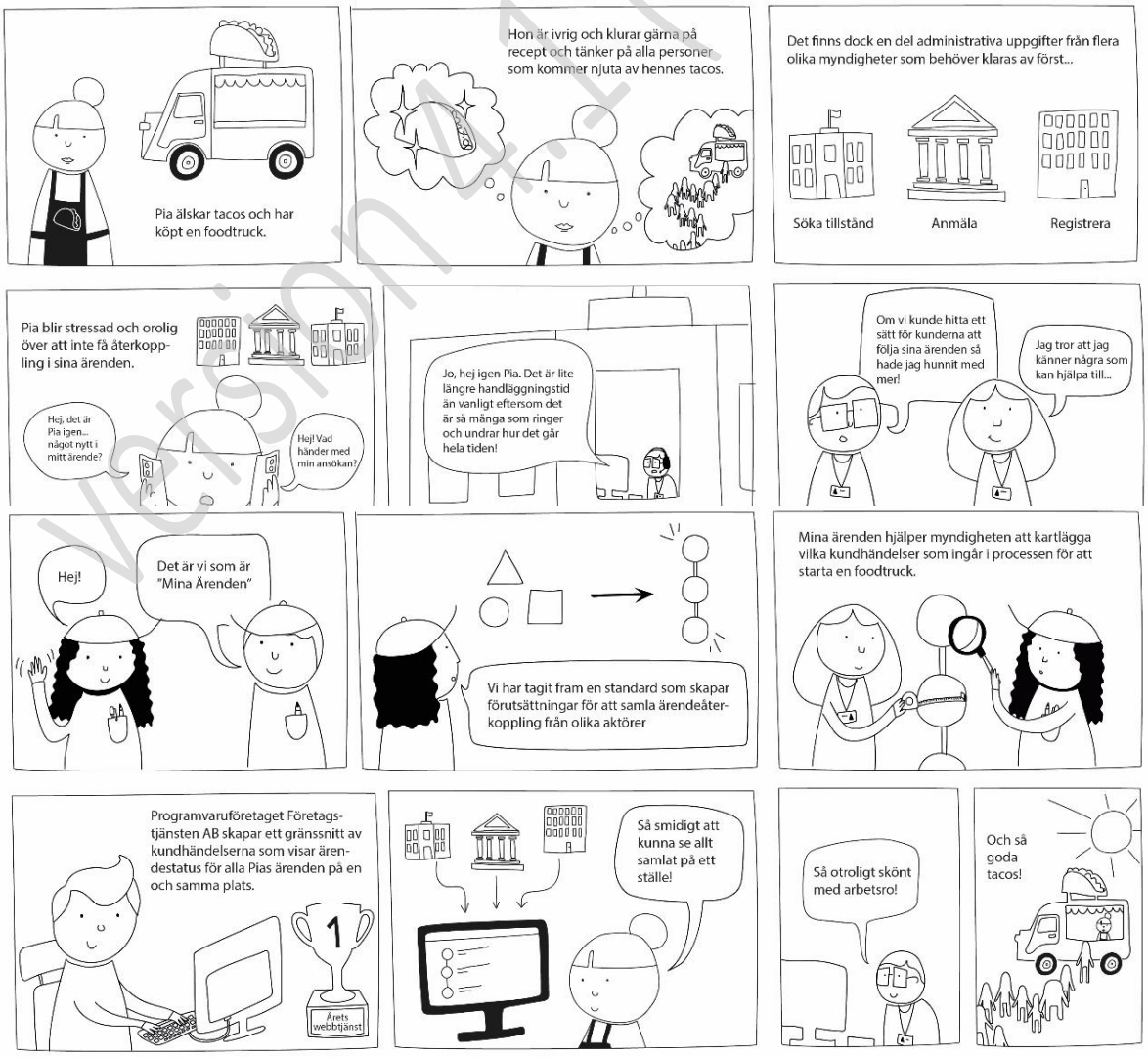
Version 4.1 (utfasad)

8.3.2 Begreppet notifiering 16
8.3.3 Skyldighet eller service 16
8.3.4 Lösningar för notifiering 17
8.4 Andra byggblock inom Ena som Mina ärenden förhåller sig till . 18
8.4.1 API-hantering 18
8.4.2 Auktorisation och Identitet 18
8.4.3 Digital post 18
8.4.4 Mina ombud 19

Version 4.1 (utfasad)

2 Vad är Mina ärenden?

För att du snabbt ska förstå vad Mina ärenden är och gör har vi tagit fram en tecknad serie. Den kan även läsas i textformat nedan:



Serie i textformat:

Företagaren Pia älskar tacos och har köpt en foodtruck. Hon är ivrig och klurar gärna på recept och tänker på alla personer som kommer njuta av hennes tacos.

Det finns dock en del administrativa uppgifter från flera olika myndigheter som behöver klaras av först.

Pia blir stressad av att hon inte får återkoppling i sina ärenden. Hon ringer från två mobiltelefoner och säger i den ena ”Hej, det är Pia igen…något nytt i mitt ärende?” I den andra säger hon ”Hej! Vad händer med min ansökan?”.

En handläggare på en av myndigheterna svarar ”Jo, hej igen Pia. Det är lite längre handläggningstid än vanligt eftersom det är så många som ringer och undrar hur det går hela tiden!”

Handläggaren säger sedan till en verksamhetsutvecklare på myndigheten ”Om vi kunde hitta ett sätt för kunderna att följa sina ärenden så hade jag hunnit med mer!”. Verksamhetsutvecklaren svarar då ”Jag tror att jag känner några som kan hjälpa till…”

I nästa bildruta ser vi två representanter från Mina ärenden. De säger: ”Vi har tagit fram en standard som skapar förutsättningar för att samla ärendeåterkoppling från olika aktörer.”

Mina ärenden hjälper sedan myndigheten att kartlägga vilka kundhändelser som ingår i processen för att starta en foodtruck.

Vi ser sedan hur programvaruföretaget Företagstjänsten AB skapar ett gränssnitt av kundhändelserna som visar ärendestatus för alla Pias ärenden på en och samma plats.

Följande bildrutor visar hur Pia använder den nya tjänsten och nöjt säger ”Så smidigt att kunna se allt samlat på ett ställe!”. Handläggaren är också nöjd och säger ”Så otroligt skönt med arbetsro”.

I sista rutan köar en massa människor vid Pias tacotruck: ”Och så goda tacos!”.

3 Översiktlig beskrivning av Mina ärenden

Företag och privatpersoner behöver stundtals ha kontakt med flera olika offentliga aktörer. Det kan handla om att någon vill starta företag, har fått barn eller ska börja planera för sitt drömboende. I sådana lägen tar det ofta mycket tid och energi att hålla koll vad som är status, och vem som är ansvarig för nästa steg. För att komma åt den informationen behöver den berörde besöka olika webbplatser, som på sina håll kräver flera inloggningar, eller ringa kontaktcenter. Ju fler aktörer som är inblandade, desto svårare är det också att få en överblick.

Mina ärenden är en nationell standard för ärendeåterkoppling. Den gör det möjligt att samla kundhändelser, det vill säga information om ärenden, från olika offentliga aktörer. Tanken är att kunden både ska kunna se var i ärendena hen befinner sig och vem som är ansvarig för nästa steg. Därigenom får kunden mer insyn och kontroll över sina ärenden.

Tankar om att förbättra kommunikationen om ärenden hos offentliga aktörer har funnits länge. I förstudier sedan 2010 har olika myndigheter utrett olika lösningar, men dessa har av olika anledningar aldrig vidareutvecklats. Mot denna bakgrund har byggblocket med sitt nuvarande koncept, beslutat att göra vissa avgränsningar för att snabbare kunna skapa kundnytta.

Version 4.1 (utfasad)

3.1 Avgränsningar

Mina ärenden har valt att göra några avgränsningar för att snabbare kunna skapa kundnytta. Så småningom kan dessa begränsningar komma att luckras upp, men tills vidare arbetar vi under dessa förutsättningar.

3.1.1 Inget användargränssnitt

Mina ärenden kommer inte att bygga några användargränssnitt där användare kan se kundhändelser. Istället fokuserar Mina ärenden på den tekniska och juridiska standardiseringen av hur information om kundhändelser och ärendeåterkoppling kan flöda mellan konsumenter och producenter så att konsumenterna kan utveckla egna användargränssnitt och kundupplevelser. Det finns några skäl till detta:

- Att skapa ett användargränssnitt där hela engagemanget som en medborgare hade med hela det offentliga Sverige har utretts tidigare. Detta stötte på ett antal problem, såsom att det är juridiskt svårt att hålla all information om ärenden som en medborgare har med det offentliga Sverige på ett och samma ställe.
- Vi tror också att användare inte vill ha helhetsanvändargränssnitt. Istället är det naturligt att använda olika användargränssnitt för olika verksamhetsområden. Det är t.ex. naturligt för en användare att hantera sitt företagande på en annan plats än den där hen hanterar sina förskoleplatser för barnen.
- Vi vill släppa lös innovationskraften hos många konsumenter. Det är inte säkert att det offentliga är bäst på att bygga användarupplevelser. Istället kan privata konsumenter säkert bidra med mycket.

3.1.2 Inga privata producenter

Mina ärenden har i sitt standardiseringsarbete utgått från att alla producenter är offentliga. Detta har styrt vissa juridiska avgöranden t.ex. om vilken juridisk grund som producenter kan använda för att lämna ut kundhändelser och ärendeåterkoppling. Dessutom är Mina ärenden ett Ena-initiativ och Ena handlar om en infrastruktur för det offentliga Sverige.

Med det sagt finns det inga tekniska hinder för att även privata aktörer kan vara producenter. Man kan till exempel tänka sig att banker eller försäkringsbolag skulle kunna vara producenter och visa ärendeåterkoppling kring sina ärenden på samma sätt som det offentliga kommer att göra. Men detta är ingenting som Mina ärenden ännu har tagit höjd för i sin design.

Det finns ett fall som är lite av en gråzon här. Många kommuner har privata utförare av sin verksamhet. Det handlar till exempel om skolföretag eller vårdföretag. Mina ärenden ser dessa som utförare av offentlig verksamhet och därför finns dessa med i de fall som Mina ärenden har tagit hänsyn till.

3.1.3 Inte sjukvårdsområdet

Till en början har Mina ärenden fokuserat på ärendeåterkoppling inom företagsområdet och senare även för privatpersoner inom myndighets- och den kommunala sektorn. Vi har dock avgränsat oss ifrån sjukvårdsområdet då de juridiska utmaningarna där är större med till exempel patientsäkerhet och patientsekretess.

Version 1.1 (utkast)

3.1.4 Information om ärenden, inte information i ärenden

Mina ärenden har (trots sitt namn) valt att fokusera på återkoppling av ärenden, inte på informationen i ärendena. Ärendeåterkoppling är ett spretigt område, men här bedömer vi att det finns möjligheter att göra någonting med ett standardiseringsarbete. Att standardisera ärendehanteringen är ännu mer spretigt med olika varianter av handläggning och systemlösningar och här skulle det vara mycket svårare att standardisera.

3.1.5 Inte informationsöverföring mellan offentliga aktörer

Mina ärenden handlar om informationsöverföring ifrån det offentliga (myndigheter, kommuner och regioner) till det privata (privatpersoner och företag), inte mellan offentliga aktörer.

4 Del av Ena – Sveriges digitala infrastruktur

Mina ärenden är ett av de så kallade byggblocken i Ena – Sveriges digitala infrastruktur, och finansieras av Europeiska unionen – NextGenerationEU. Ena består av tolv statliga myndigheter, som arbetar tillsammans sedan 2018. Digg samordnar och leder arbetet med Ena på uppdrag av regeringen. Skatteverket färdleder byggblocket Mina ärenden. Längre ned i detta dokument kan du läsa om hur Mina ärenden förhåller sig till övriga byggblock inom Ena.

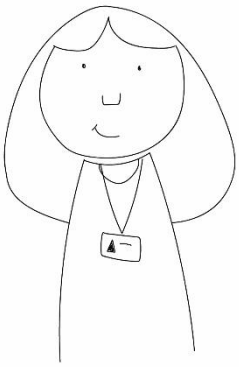
5 Överblick över Mina ärendens dokumentation

Detta avsnitt ger dig som läsare en överblick över Mina ärendens dokumentation och är tänkt som vägledning för dig som är vill dyka djupare i Mina ärenden. Kanske jobbar du inom en organisation som vill anamma standarden, eller hos en programvaruleverantör som funderar på att använda standarden för att utveckla en tjänst som skapar kundnytta.

Vi har försökt dela upp dokumentationen utifrån olika kompetensområden. Utöver detta har vi även, där det varit möjligt, delat upp dokumentationen utifrån de olika roller en aktör kan ha.

Till alla våra läsare vill vi skicka med en uppmuntran att ge oss feedback på våra dokument. Alla synpunkter och frågor är välkomna till minaarenden@skatteverket.se

5.1 Fokus verksamhet



Följande dokument ger en helhetsbild av Mina ärenden och dess lösning utifrån ett verksamhetsperspektiv. Våra verksamhetsguider är till för dig som jobbar inom en offentlig organisation som vill börja använda standarden. Du som läser dessa är förmodligen verksamhetsutvecklare, digitaliseringsstrateg eller verksamhetschef på en myndighet eller i en kommun.

Verksamhetsguiderna:

Det här är Mina ärenden

Detta dokument (som du just nu läser) lägger grunden för fortsatt läsning.

Version 4.1 (Utkast)

Verksamhetsguide Producent

Denna verksamhetsguide fördjupar sig kring de frågeställningar en så kallad producent ställs inför vid en anpassning efter standarden. Med producent menar vi en part som levererar kundhändelser.

Verksamhetsguide Konsument

Den här verksamhetsguiden fördjupar sig kring de frågeställningar en så kallad konsument behöver. Med konsument menar vi en part som bygger gränssnitt som visar upp kundhändelser för användaren.

Kom igång-guide

Kom igång-guiden är en steg-för-steg-guide, där vi beskriver ett tillvägagångssätt för att närma sig Mina ärenden ur ett producentperspektiv. Den hjälper förhoppningsvis dig och dina kollegor att välja ut en process och sedan kartlägga den med fokus på ärendeåterkopplingen. Guiden tar dock varken hänsyn till juridiska eller tekniska frågor.

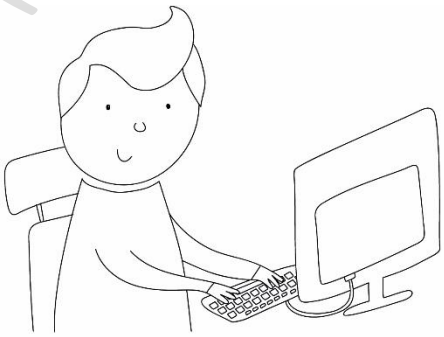
Begreppsmodell

Begreppsmodellen förklarar viktiga begrepp och beskriver hur de hänger ihop.

Vanliga frågor och svar

I detta dokument har vi samlat frågor och svar som dykt upp när vi träffat kommuner och myndigheter.

5.2 Fokus teknik



Följande dokument tar sikte på det tekniska perspektivet inför en anslutning till en part som levererar eller exponerar kundhändelser. Dessa riktar sig främst till lösningsarkitekter och IT-utvecklare.

Tjänstebeskrivning

Tjänstebeskrivningen beskriver hur API:er för tjänster som exponerar kundhändelser enligt Mina ärendens standard ska se ut och fungera. Tjänstebeskrivningen kompletteras av en RAML-fil (nedan).

RAML-fil

RAML-filen är ett komplement till Tjänstebeskrivningen, som underlättar för utvecklare att säkerställa att deras API fungerar som förväntat, och minska risken för fel i utvecklingsprocessen.

Teknisk anslutningsguide

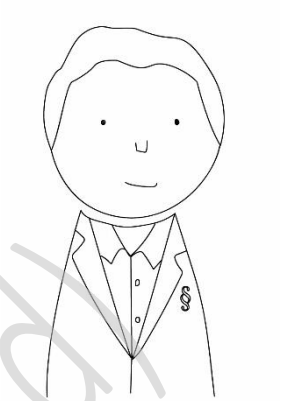
Teknisk anslutningsguide riktar sig till dig som vill få en djupare förståelse för de tekniska aspekterna av att skapa kundhändelser. Specifikt riktar den sig till dig med en teknisk roll hos en producent

version 1.1 (utfasad)

Exempel på enkel kundhändelsetjänst

Enkel kundhändelsetjänst med exempel på hur ett svar från ett kundhändelse-API kan se ut.

5.3 Fokus juridik



Följande dokument tar sikte på de rättsliga aspekterna kring den tänkta lösningen för Mina ärenden.

Rättslig guide

Denna guide riktar sig till dig som vill veta mer om juridiken hos både producenter och konsumenter, det vill säga både de som producerar kundhändelser och de som tillgängliggör dem för användarna.

5.4 Annat stödmaterial

Utöver dokumentationen ovan är en prototyp och en kundhändelsetypskatalog framtagen.

Prototyp: Företagstjänsten

En enklare prototyp för att ge exempel på hur en konsument skulle kunna använda Mina ärendens standard för att bygga tjänster.

Kundhändelsetypskatalog

En första katalog över de kundhändelsetyper som finns tillgängliga att hämta hos de producenter som tillgängliggör kundhändelser enligt Mina ärendens nationella standard.

6 Viktiga begrepp inom Mina ärenden

I detta kapitel beskriver vi de begrepp som används för att beskriva standarden.

6.1 Roller inom Mina ärenden

I det här avsnittet kan du läsa om de olika roller som finns inom Mina ärenden: producent, konsument eller användare. Många aktörer kommer sannolikt inneha både rollen som producent och rollen som konsument, men det är då viktigt att särskilja de olika krav som ställs på respektive roll.

6.1.1 Producent

Producenten är en offentlig organisation i form av till exempel statlig myndighet, region eller kommun. Det är hos producenten kunden har ett eller flera pågående ärenden som denne önskar få återkoppling på. Producenten ger ärendeåterkoppling genom att generera och lämna ut kundhändelser. Privata utförare av offentlig verksamhet kvarstår att utreda och är inte att betrakta som en producent.

6.1.2 Konsument

En konsument är en offentlig eller privat organisation som tillhandahåller en konsumenttjänst som exponerar kundhändelser för användare. En producent som skapar kundhändelser och

Version 4.1 (utfasad)

sen väljer att exponera dessa i en egen konsumenttjänst som "Mina sidor" eller motsvarande agerar då även i rollen som konsument.

6.1.3 Kund

Kunden är den person (privat eller juridisk) som kundhändelserna handlar om.
Notera att begreppet "kund" i vissa verksamheter (exv. kriminalvård eller sjukvård) kan kännas felaktigt. Vi använder begreppet kund för att det hjälper oss att ha rätt fokus i fråga om service riktad mot den, vars ärenden återkopplas.

6.1.4 Användare

Användare är den person som använder en konsumenttjänst och konsumerar kundhändelseinformation. Personen kan vara användare i ett antal olika roller, genom att konsumera händelser som rör privatpersonen själv, genom att företräda en juridisk person eller genom att vara ombud för en annan person.

Användaren måste ha rätt att ta del av informationen och måste dessutom vara tekniskt identifierad.

Observera att det också kan finnas fall då även konsumenten (den juridiska personen) behöver ha rättighet att ta del av information som juridiskt läsombud, men de är då inte användare av konsumenttjänsten.

6.1.5 Aktör

För vissa producenter finns det flera instanser av producenter som spelar samma roll i ekosystemet. Detta gäller till exempel kommuner och regioner. För att kunna prata om alla kommuner gemensamt, eller alla regioner gemensamt har vi infört begreppet aktör. I fallet då det är många producenter av samma typ är aktören alltså gemenskapen. I fallet då det bara finns en enda producent av en viss typ betyder orden producent och aktör samma sak.

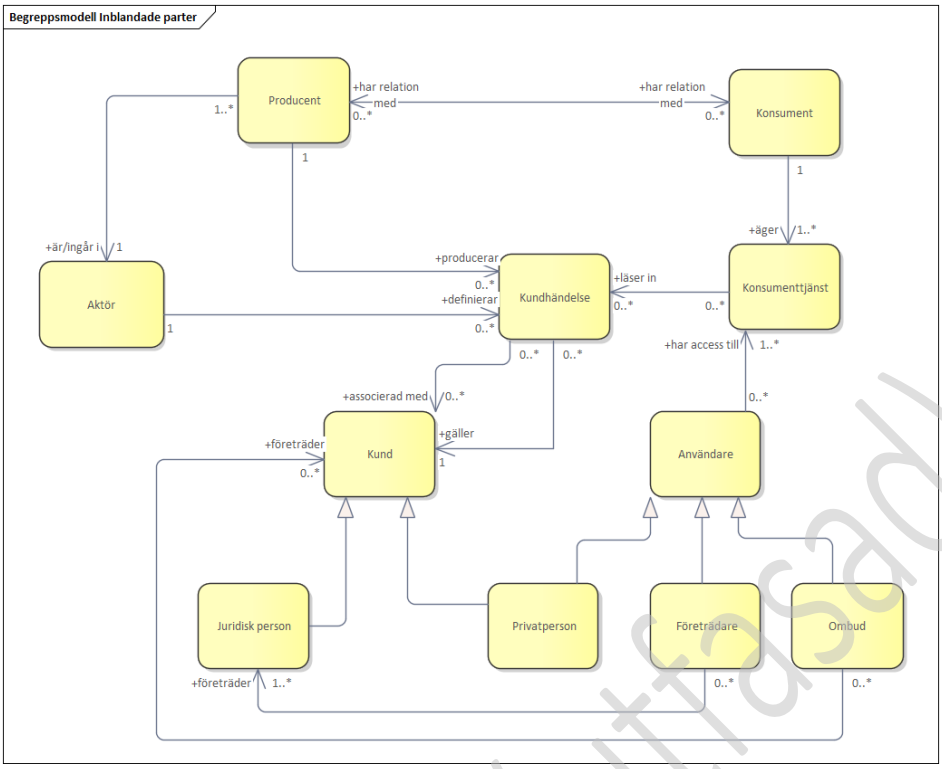
Exempel 1 (där det finns flera producenter av samma sort):

- Aktör: Kommun
- Producent: Karlskrona kommun

Exempel 2: (där det bara finns en producent av samma sort):

- Aktör: Skatteverket
- Producent: Skatteverket

Version 4.1 (utfasad)



Figur 1 beskriver hur de olika rollerna förhåller sig till varandra.

Exempel:

Kommun X bedömer att ca 25 % av de frågor som kundtjänst hanterar är av karaktären "hur går det med mitt ärende?". Som ett led i att effektivisera verksamheten vill kommunen kunna lämna ärendeåterkoppling på sina "Mina sidor". Kommunen kommer då att agera i både rollen som producent och konsument. I rollen som producent genom att skapa kundhändelser som gäller kunderna. I rollen som konsument genom att tillhandahålla en konsumenttjänst i form av Mina sidor där användaren tar del av kundhändelserna. Användaren kan, men behöver inte, vara kunden själv.

I detta exempel är Kommun X också en producent som det finns flera av (kommuner). Kommunerna gemensamt benämns aktör och Kommun X är då ett exempel på en sådan aktör.

6.2 Andra centrala begrepp

Förutom de olika rollerna används även en rad andra begrepp, som du som läsare har nytta av att förstå inför kommande läsning. Här kan du läsa om bland annat vad en kundhändelse är och hur vi skiljer på ärenden ur olika perspektiv.

6.2.1 Kundhändelse

Kundhändelsen är det centrala objektet i Mina ärendens standard, en kundhändelse är information om att något hänt eller kan komma att hända i ett producentärende som bedöms kunna ha ett tydligt värde för kunden att få veta. En kundhändelse ska kortfattat visa vad saken gäller och förklara vem som har ansvar för att arbetet inte avstannar – det vill säga vem som "har bollen". Exempel på kundhändelser är:

version 1.1 (utfasad)

- "Skatteverket har tagit emot en momsdeklaration" **(bollen är hos oss!)**,
- "Det behövs en komplettering av företagsregistrering" **(bollen är hos dig!)**
- "Beslut om alkoholtillstånd" **(bollen är i mål!).**

En kundhändelse har alltid en koppling till ett producentärende (se definition nedan) på typnivå. Oftast, men inte alltid, har också kundhändelsen en koppling till en instans av ett producentärende.

Exempel:

En kundhändelse som skapas för Studerande X som är "Nu kan du söka studiemedel för en ny period" är ett exempel på en kundhändelse som är kopplat till ett producentärende på typnivå, det vill säga "Hantera ansökan om studiemedel".

Om Studerande X sen väljer att söka studiemedel så kommer kommande kundhändelser att ha en koppling till en instans av ett producentärende, alltså "Hantera Studerande X ansökan om studiemedel".

Kundhändelser som informerar om vad som hänt i ett producentärende är alltid kopplade till en instans av ett producentärende, alltså ett pågående eller avslutat ärende för kunden. Syftet med dessa kundhändelser är att ge kunden insyn över vad som händer med dennes producentärenden, ge en ökad förståelse för vem "som har bollen" och således bidra till ökad trygghet. Exempel:

- "Vi har tagit emot din ansökan om evenemangsstöd den [DATUM]
- "Du har fått ett omprövningsbeslut från Skatteverket för din inkomstdeklaration [BESKATTNINGSAR]"

En kundhändelse kan också vara av servicekaraktär som inte är kopplad till ett pågående ärende för kunden. Kundhändelsen har då en koppling till ett producentärende på typnivå och kan, beroende på vad som händer sen, leda till att ett producentärende inleds för kunden. Syftet med denna typ av kundhändelser är att göra kunden uppmärksam på dennes skyldigheter eller på annat sätt lämna kundhändelser som en del i att ge ökad service. Exempel:

- "Ditt id-kort slutar vara giltigt om sex månader, du kan boka tid för att förnya det"
- "Du skulle ha deklarerat senast den 1 juni, men vi har ännu inte tagit emot din deklaration"
- "Nu kan du deklarera för inkomstår [ÅR]"

En kundhändelse är alltid personlig och inte allmän. Med personlig avses att kundhändelsen alltid är skapad för och utifrån kunden. Det innebär att kundhändelsen "Nu kan du deklarera" inte ska genereras för en kund som av olika skäl inte ska eller kan deklarera.

6.2.2 Kundsituation

Mina ärenden vill underlätta för kunden i den (kund-)situation hen befinner sig, om det så handlar om att öppna en restaurang, att få barn, eller att bygga ett hus.

Version 4.1 (utfasad)

Inom offentliga Sverige har vi under lång tid jobbat med tankar kring en perspektivförflyttning. Vi pratar allt mer om hur vi bättre kan stödja det som våra kunder "egentligen" vill göra eller uppleva. Ofta sätter vi dock gärna våra egna processer i centrum och sätter likhetstecken mellan vår process och kundens behov, till exempel att underlätta deklareringen eller förenkla bygglovsprocessen.

Det intressanta för kunden är dock aldrig myndighetens process. Den utgör i ärlighetens namn bara friktion i det kunden egentligen strävar efter. Att det är enkelt att deklarera eller att fylla i en ansökan om bygglov är bra, men har inget egenvärde eftersom kunderna enbart gör det för att lagen säger det. Det skulle vara ännu enklare för kunden om den inte behövde göra det alls.

Myndighetssamarbetet eSAM:s begrepp "livshändelse" präglas i stor utsträckning av samma perspektiv, alltså kundens, men med den skillnaden att *livshändelse* tenderar att ta sikte på myndigheternas roll. Ibland kan det räcka långt att samordna myndigheters processer, men inte tillräckligt långt om du till exempel ska starta en restaurang. För att kunna göra det behöver du också rekrytera, hitta leverantörer, köpa möbler/inredning etc. Och för att kunna göra det behöver du hitta finansiering. Det är med andra ord ytterst ovanligt att en vare sig en livshändelse eller kundsituation kan bli smärtfri enbart genom en förenkling av myndigheters processer.

Ytterligare en dimension är behovet av att förflytta kundens upplevelse till den miljö som kunden naturligt befinner sig i eller som den själv väljer. Om kunden vill starta ett företag, kanske den helst gör det från till exempel sin bank-app eller i sitt affärssystem. Där kan man lägga ihop information och "kundhändelser" inte bara från olika myndigheter, utan även från andra aktörer. Det skapar möjligheter till en helt annan totalupplevelse som i förlängningen ger kunden möjlighet att så snabbt som möjligt göra det den vill.

Behovet av ärendeåterkoppling ser olika ut och varierar beroende på kundens och användarens behov, förutsättningar eller situation. Det gör att kundens kontakt med det offentliga ser väldigt olika ut beroende på vad hen jobbar med, var i livet hen befinner sig, hens förutsättningar och vanor. Vissa kunder och användare vill ha så lite kontakt som möjligt, eller vill att mötet med det offentliga så långt det är möjligt sker i lösningar som de redan använder och i sin egen miljö. Andra använder gärna e-tjänster, eller vill sköta sina ärenden analogt.

6.2.3 Producentärende

Ett producentärende är en enskild process hos producenten med en tydlig början och slut, till exempel att ansöka om skolskjuts för sitt barn.

Ur kundens perspektiv kan ett producentärende vara kopplade till andra producentärenden, potentiellt hos andra producenter. (Se även Kundärende nedan)

Producenter definierar sina egna producentärenden och i detta ingår att definiera start och slut och vilka kundhändelser som ingår i olika steg i producentärendet. I vissa fall behövs en samordning mellan producenter för att få enhetlighet i processer som är gemensamma för flera producenter (t.ex. hos kommuner).

Version 4.1 (utkast)

Producentärendet är oftast startat på initiativ av kunden, exempelvis via någon ansökan. Dock kan producentärenden ibland startas på producentens initiativ till exempel en kontrollprocess.

Producentärenden är instanser som grupperas i producentärendetyper.

6.2.4 Kundärende

Ett kundärende är något som kunden gör i sin kundsituation vid ett någorlunda begränsat tillfälle. Det kan dock innebära att kunden behöver ha kontakt med flera myndigheter och sätta igång flera producentärenden. Kundärendet har en början och ett slut, exempelvis: starta företag, få arbetsgivarstöd och få skolplats.

6.2.5 Typ- och instansnivå för kundhändelser och producentärenden

Inom Mina ärenden görs en distinktion mellan kundhändelser och producentärenden på typ- respektive instansnivå. Instanser är konkreta och gäller för en specifik kund och i en specifik process eller ärende. Instanser kan generaliseras till typer där typen beskriver det som är gemensamt för alla instanser. Detta kan exemplifieras som följande:

Instans	**Kundhändelse** *Kim Johanssons inkomstdeklaration mottagen*	**Producentärende** *Hantera person Kim Johanssons deklaration*
Typ	**Kundhändelsetyp** *Inkomstdeklaration mottagen*	**Producentärendetyp** *Hantera deklaration*

Kundhändelsetyp

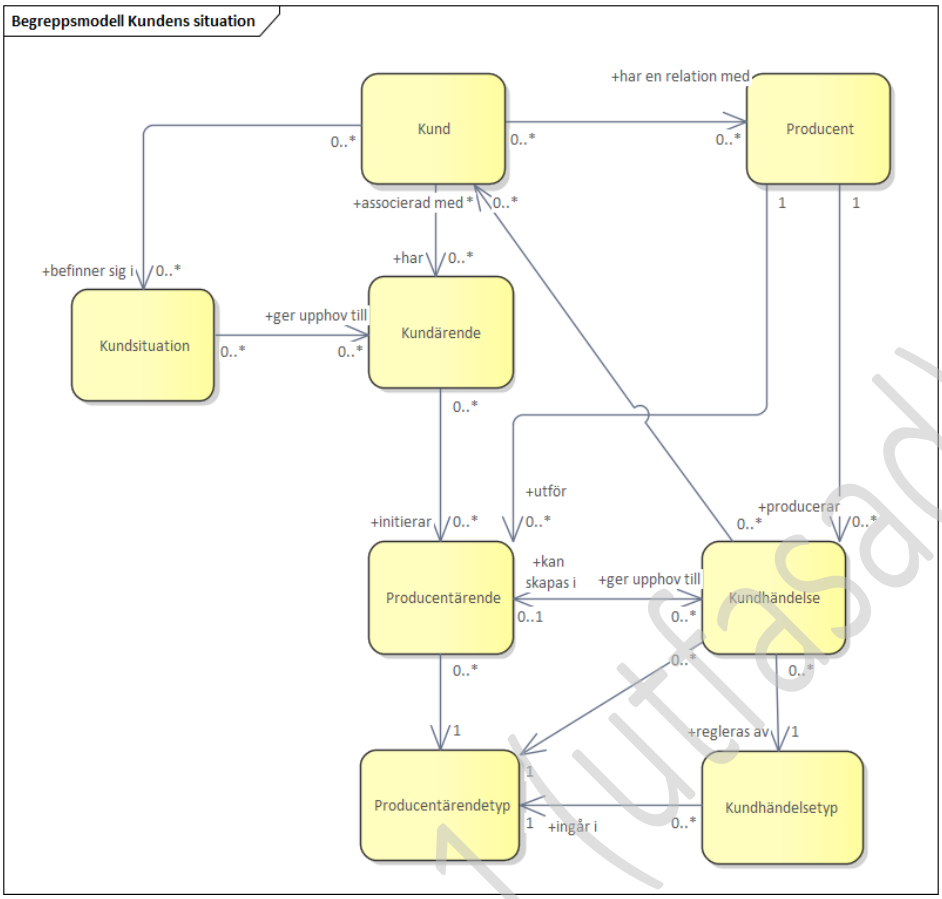
Typ av kundhändelse. Typen innehåller dels information om vilket producentärende kundhändelsen hör till, dels information om var i processen händelsen inträffade. Kundhändelsetypen specificeras av en standardiserad maskinläsbar textsträng som sätts av respektive producent. Prefix används för att inte få oönskade krockar mellan producenter.

Producentärendetyp

Producentärenden är instanser och dessa instanser har en typ, vilket vi kallar för producentärendetyp.

Producentärendetypen innehåller information om hur ärendet kan gå och vilka kundhändelser som uppstår i olika skeden av producentärenden av aktuell typ.

Version 4.1 (utkast)



Figur 2 beskriver hur de olika begreppen förhåller sig till varandra.

7 Fortsatt utveckling i samverkan

För att leverera en sammanhållen bild och tydlig ärendeåterkoppling för kunden förutsätter det att det finns en god samverkan aktörerna emellan. Mina ärenden bygger på idén om att kundens situation är större än ett enskilt producentärende. Som producent eller konsument är man en del av ett större ekosystem, där man delar utrymme med en mängd andra aktörer som kunden behöver ha kontakt med för att uppfylla det hen vill i sin situation. En viktig del i den fortsatta utvecklingen av mina ärenden är därför att det finns utrymme och engagemang för kontinuerlig dialog och erfarenhetsutbyte.

Det finns olika sätt att som aktör vara involverad i fortsatt utveckling och ta del av erfarenhetsutbyte **Community på Dataportal.se** – Mina ärenden är etablerat på det community som finns på dataportal.se. Där finns möjlighet att ställa frågor, framföra tankar och idéer samt lämna förslag på vidareutveckling.

Version 4.1 (utfasad)

8 Fördjupning

I det här avsnittet fördjupar vi oss för dig som behöver djupare kunskap om Mina ärenden. Vi inleder med kundhändelsernas uppbyggnad och möjligheten att ärendeåterkoppla på andra språk än svenska. Vi går vidare till notifiering och avslutar med att titta på hur byggblocket hänger ihop med andra delar i Ena-samarbetet.

8.1 Kundhändelsers attribut

En kundhändelse representerar att någonting hänt i ett producentärende som kunden bedöms vara intresserad av. En kundhändelse innehåller ett antal attribut som beskrivs här. Mer detaljer kan också hittas i Tjänstebeskrivningen för Mina ärenden samt i tillhörande RAML-fil.

Attribut	Beskrivning
Rubrik	En kortfattad beskrivning av händelsen. Den primära läsaren av rubriken är användaren som ser en kundhändelse i någon konsumenttjänst. Rubriken ska följa de språkregler som gäller för kundhändelser.
Beskrivning	En längre beskrivning av händelsen. Den primära läsaren av beskrivningen är användaren som ser en kundhändelse i någon konsumenttjänst. Beskrivningen ska följa de språkregler som gäller för kundhändelser. Beskrivningen ska innehålla tillräckligt mycket information för att användaren ska förstå vad kundhändelsen handlar om, men den behöver inte innehålla all information i det bakomliggande ärendet. Mina ärenden handlar om "information om ärenden, inte information i ärenden".
Språk	Det språk kundhändelsen är skriven på. Se avsnitt 2.3 Språkhantering nedan för mer information.

8.2 Språkhantering

Vissa användare kan vilja läsa kundhändelser på andra språk än svenska. Språket gäller kundhändelsens rubrik och beskrivning. Därför behövs en möjlighet för konsumenttjänster att efterfråga kundhändelser på annat språk än svenska. Detta betyder dock inte att alla producenter stödjer att leverera alla kundhändelser på efterfrågat språk. Om producenten inte kan leverera en kundhändelse på efterfrågat språk ska den levereras på svenska istället.

I frågan ifrån konsumenttjänsten till producenten finns det med en parameter för önskat språk. Detta beskrivs med en tvåbokstavsförkortning enligt ISO 639-1. Parametern är valfri och om den utelämnas anser producenten att konsumenttjänsten vill ha kundhändelser på svenska.

Varje kundhändelse innehåller ett attribut som beskriver vilket språk just denna kundhändelse är skriven på. Även detta är enligt ISO 639-1.

version 4.1 (utfasad)

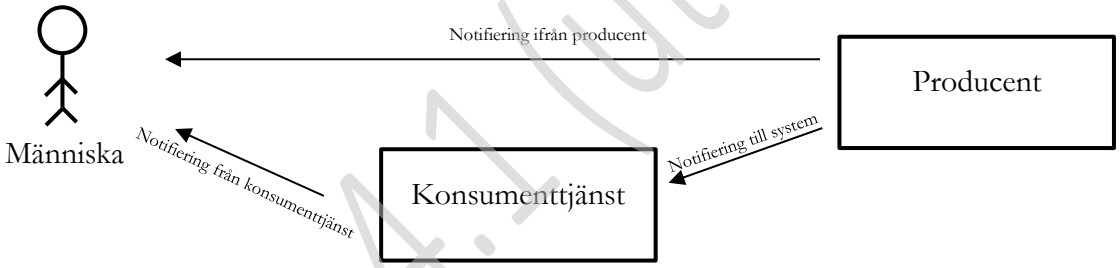
8.3 Notifiering av kundhändelser

När en producent har skapat en kundhändelse kan det finnas behov av att denna notifieras, det vill säga att någon människa får reda på att den nu finns, utan att denna människa först ska behöva logga in i någon konsumenttjänst för att se kundhändelsen. Människan som vi pratar om här kan vara kunden (den som kundhändelsen handlar om), någon som företräder kunden (firmatecknare, ombud etc) eller någon annan person som är relaterad till kundhändelsen.

Det finns också exempel på att inte bara människor behöver få reda på att en kundhändelse har skapats, utan i vissa fall även system. Ofta (men inte alltid) uppstår dock detta behov genom att det andra systemet i sin tur skall notifiera en människa om kundhändelsen.

8.3.1 Väg till människa

Kundhändelsen skapas hos en producent. Om det bedömts intressant för någon människa att få reda på detta kan denna notifiering ta lite olika vägar. Antingen ser producenten själv till att notifiera om kundhändelsen direkt till människan eller så sker detta via konsumenttjänsten. I detta senare fall behöver producenten se till att en notifiering skickas till konsumenttjänsten som i sin tur kan berätta för aktuell människa. Det blir alltså i detta fall fråga om en notifiering till ett system ifrån producenten till konsumenttjänsten.



Figur 3 visar olika vägar för notifieringar enligt beskrivningarna ovan.

8.3.2 Begreppet notifiering

Det förekommer några olika begrepp för att prata om notifieringar. Dels används just ordet notifiering, dels används ibland istället begreppet avisering. I denna text kommer ordet notifiering att användas för att prata om det vidare begreppet som hela texten handlar om, medan avisering används för att specifikt prata om att göra en människa uppmärksammad på något. Med detta språkbruk borde pilarna ”Notifiering ifrån producent” och ”Notifiering från konsumenttjänst” i figuren ovan istället använda begreppet Avisering. Figuren behåller dock begreppen ”Notifiering” eftersom poängen med figuren inte är att dra uppmärksamhet till skillnaden mellan dessa ord.

8.3.3 Skyldighet eller service

Vissa kundhändelser sker vid sådana tillfällen där producenten har en skyldighet att avisera om detta till berörda parter. Det kan till exempel handla om situationer där beslut fattats eller där avgifter behöver betalas.

Andra kundhändelser kan vara intressanta att avisera om, även om det inte finns någon skyldighet att göra det. Det blir alltså någon sorts service som producenten erhåller. I dessa senare fall blir det en bedömningsfråga för respektive producent att avgöra om avisering ska ske eller inte. Mängden aviseringar bör hållas lagom stor; användare vill inte ha för många

Version 4.1 (utfasad)

aviseringar, speciellt inte om frågan inte är akut för dem vid aktuellt tillfälle. Hur många aviseringar som en användare vill ha skiljer sig dessutom åt mellan olika användare.

I de fall producenten har en skyldighet att notifiera så bedömer Mina ärenden att kundhändelserna i sig själva inte är en tillräcklig mekanism för att uppfylla skyldigheten. Med dagens Mina ärenden-lösningar krävs det att användaren aktivt loggar in i en konsumenttjänst för att se kundhändelser, och det finns ju ingen garanti för att användaren gör så. Alltså behöver skyldigheten uppfyllas på annat sätt, men det är däremot intressant att ändå koppla en kundhändelse till dessa händelser. På så sätt kan användaren, när hen faktiskt loggar in i någon konsumenttjänst, se dessa händelser i kedjan av kundhändelser som visas.

8.3.4 Lösningar för notifiering

Följande avsnitt beskriver några idéer och skisser för hur notifieringsbehovet kan uppfyllas för de olika typerna av notifiering

Direkt till människa ifrån producent

Som nämndes ovan, tror inte Mina ärenden att kundhändelser är rätt väg att gå för att uppfylla producenters skyldigheter att informera om att vissa saker har hänt. Här är andra lösningar mer applicerbara, till exempel Digital post eller liknande.

Övrig avisering ifrån producenter kan ske på många sätt, men det är ingenting som Mina ärenden i dagsläget har undersökt djupare. Men man kan förstås tänka sig Digital post även i de fall producenten inte har en skyldighet att avisera. Men man kanske också kan tänka på bredare lösningar i andra kanaler såsom SMS, Messenger, eller liknande.

Till system från producent

Att notifiera till ett system är ett helt annat lösningsområde än att avisera till en människa. Här kommer publish-subscribe-lösningar att spela en viktig roll.

En utmaning med denna typ av lösning är att man någonstans måste hålla reda på vilka system som är intresserade av notifieringar av kundhändelser, av vilken typ, för vilka kunder. Denna information kan vara svår att hålla uppdaterad och den kan dessutom röja information om vilka konsumenttjänster olika kunder och användare använder.

Eventuellt kan en framtida central tjänst för vidareförmedling av kundhändelser spela en roll för denna typ av notifieringar. Informationen om vem som är intresserad av vad skulle i så fall kunna lagras där. Ovan nämnda typ av lösning ligger i framtiden att utreda.

Till människa från konsumenttjänst

När konsumenttjänster ska avisera till sina användare kan de göra detta på många sätt. Om konsumenttjänsten till exempel är en mobil-app kan de använda mobilens mekanism för notifieringar, men det går förstås också att tänka sig andra lösningar med mail, SMS, Messenger, eller liknande.

Detta är egentligen inte en fråga för Mina ärenden att lösa. Hur konsumenttjänster bäst interagerar med sina användare och hur den användarupplevelsen ska se ut är konsument själva bäst på att avgöra.

Version 4.1 (utfasad)

8.4 Andra byggblock inom Ena som Mina ärenden förhåller sig till

Enas infrastruktur består i huvudsak av ett antal så kallade byggblock. Därtill finns ett ramverk för nationell grunddata och en struktur för styrning. Vissa delar i den digitala infrastrukturen används på bred front redan idag, så som Digital post och e-legitimationer. Dessa lösningar vidareutvecklas samtidigt som andra ligger i planen för att lanseras. Varje del av infrastrukturen skapar nytta var och en för sig, men de största effekterna uppstår när lösningarna byggs ihop och kan interagera med varandra.

Nedan beskrivs kort hur vissa av byggblocken förhåller sig till Mina ärenden. Mer information om Ena finns på Digg:s webbplats.

8.4.1 API-hantering

Byggblocket API-hantering avser att bland annat etablera en nationell tjänstekatalog; underlätta för producenter att hitta; förstå och använda API:er utifrån olika perspektiv; samt att etablera en API-playbook för hur man som producent till exempel utvecklar och hanterar API:er. Som producent måste ni därför ta hänsyn till de lösningar, och det stöd, som tas fram inom byggblocket API-hantering när ni vill exponera era kundhändelser.

Dokumentation om hur du utvecklar API:er finns att hitta i Utvecklarportalen på Sveriges Dataportal.

Producentens API för kundhändelser ska beskrivas och finnas tillgängligt via Dataportal.se

8.4.2 Auktorisation och Identitet

Inom Ena saknas idag en identitetsfederation som möjliggör så kallad Single Sign On. Det saknas även förvaltningsgemensamma tjänster för att användare ska kunna delegera rättigheter, till exempelvis en e-tjänst, att hämta ärendeinformation hos olika tjänsteproducenter. För att det ska bli en bra användarupplevelse behövs förvaltningsgemensamma lösningar för att:

- användaren inte ska behöva autentisera sig flera gånger mot olika tjänsteproducenter
- en e-tjänst ska kunna skicka med ett bevis (åtkomstintyg) på att användaren är autentiserad och godkänt att e-tjänsten hämtar en specifik ärendeinformation från en producent
- tjänstekonsumenter och tjänsteproducenter säkert och enkelt ska kunna utbyta nycklar (certifikat) med varandra.

8.4.3 Digital post

Digital post (tidigare Mina meddelanden) är den lösning som myndigheter, kommuner och regioner använder för att skicka säkra digitala meddelanden till privatpersoner och företag. Ett meddelande kan vara ett beslut eller annan information i ett ärende. Eftersom många offentliga aktörer redan idag skickar digital post är det viktigt att ni som producent har en förståelse och plan för hur Mina ärenden kan komplettera redan befintliga lösningar, som till exempel Digital post.

version 4.1 (utkast)

Digital post kan till exempel användas för notifieringar av kundhändelser på det sätt som beskrivs i avsnittet ovan om notifiering.

De tankar som ligger till grund för byggblocket Mina ärenden, som handlar om att kunna erbjuda en samlad ärendeöversikt, har tidigare försökt realiseras inom Digital post. Detta kom bland annat till uttryck i en rapport från 2015 ("Sluttrapport ärendeöversikt och aviseringsstöd"), som sedermera låg bakom vissa förändringar i informationsmodellen för Digital post, där information om ett ärende skulle kunna skickas med i själva meddelanden. Denna möjlighet har dock ännu inte använts av någon avsändare. Därför är det i dagsläget inte är möjligt för en enskild att få en ärendeöversikt i sin digitala brevlåda. Byggblocken Mina ärenden och Digital post kommer tillsammans att undersöka hur information om ett ärende (information i kundhändelser) kan skapa ett mervärde i en digital post-kontext för mottagare av meddelanden (dvs. i regel information i ett ärende).

Läs mer om Digital post hos Digg.

8.4.4 Mina ombud

Mina ombud är en nationell infrastruktur för en standardiserad och säker digital fullmaktshantering. Den nationella infrastrukturen möjliggör att kunna företräda företag och fysiska personer med hjälp av digitala fullmakter.

Läs mer om Mina ombud

Genom att använda Mina ombud kan en kund dela ut fullmakter till ett ombud som då kan agera användare för kunden. Detta möjliggör för en användare att hämta kundhändelser för någon annan, till exempel för att ge en löneansvarig på företaget möjlighet att ta del av kundhändelser på löneområdet.

Så hänger Mina ombud ihop med Mina ärenden

Låt oss utgå från ett scenario (Ombud hämtar kundhändelser) där vi samtidigt klargör begreppen :

En byggare för en byggherre loggar in i konsumenttjänst hos en kommun och hämtar kundhändelser för producentärendet "Söka bygglov"

Byggare är:

- Användare (Mina ärenden)
- Ombud och Fullmaktshavare (Mina ombud)

Byggherren är:

- Kund (Mina ärenden)
- Fullmaktsgivare (Mina ombud)

Version 4.1 (utfasad)

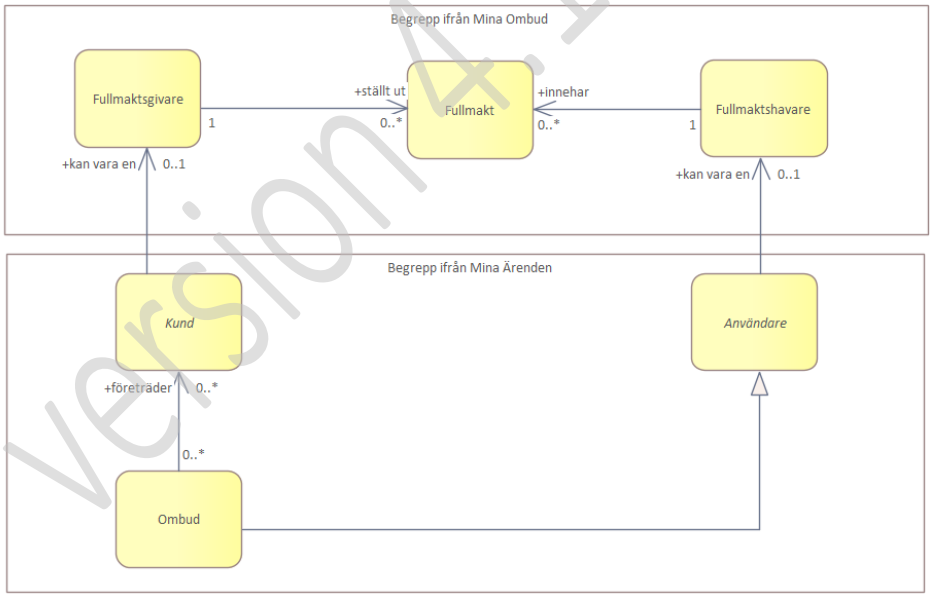
Kommunen är:

- Konsument (Mina ärenden) det vill säga den som tillhandahåller det användargränssnitt där Ombudet och Byggherren kan logga in och följa sitt ärende och ta del av kundhändelser.
- Producent (Mina ärenden), det vill säga. den som genererar och tillgängliggör kundhändelser för producentärendet "Söka bygglov".

I scenariot är byggaren utsedd till ombud av byggherren, för att ta del av information eller utföra uppgifter inom producentärendet "Söka bygglov". För att detta ska fungera behöver ombudet ha rätt behörigheter. Hur behörigheterna ser ut bestäms av producenten och kan om producenten är ansluten till Mina ombud hanteras genom fullmaktsmallar. Fullmaktsmallen innehåller en eller flera behörigheter för ombudet att agera i ett eller flera producentärenden.

För att får ut kundhändelser på producentärendet "Söka bygglov" krävs det att producenten tänker på att konfigurera redan befintliga behörigheter att omfatta även kundhändelser, annars riskerar ombudet att kunna skicka in en ansökan, utan att få ta del av mottagningsbekräftelsen eller få besked om beslut. Om producenten planerar att ta fram nya kundhändelser i samband med nyutveckling bör behörigheter att se kundhändelser ingå lika naturligt som att det ska vara möjligt att agera som exempelvis ombud.

De behörigheter som krävs för att hämta kundhändelser behöver också vara externt publicerade, så att en konsument kan se vilka kundhändelser som går att få ut med vilka behörigheter. Beskrivningen sker i kundhändelsetypskatalogen.



Figur 4 visar hur begrepp i byggblocken Mina ärenden och Mina ombud förhåller sig till varandra.

Version 4.1 Utfärdad